

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN POLI SPESIALIS PENYAKIT DALAM
DI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA
JEMURSARI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

EKO FAUZY SEPTIAWAN. S
0612010219/FE/EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN POLI SPESIALIS PENYAKIT DALAM
DI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA
JEMURSARI

Yang diajukan :

EKO FAUZY SEPTIAWAN. S
0612010219/FE/EM

Telah dipertahankan dihadapan
Dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal, 2010

Pembimbing:
Pembimbing Utama,

Tim Penguji:
Ketua

DRS.EC. PRASETYOHADI,MM
NIP. 030 201 994

Dr. Muhadjir Anwar, MM

Sekretaris,

Dra. Ec. Dwi Wijayati, MM
Anggota,

Yuniningsih, SE, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM.
NIP. 030 202 389

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal KM. Tidar Milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia (jalur Surabaya-Kalimantan) Surabaya”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Program Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Ketua Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. H. Prasetyohadi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.

5. Seluruh Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring do'a semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan berkah dari sang Ilahi.
6. Yang terhormat Bapak dan Ibu, sembah sujud serta ucapan terima kasih atas semua do'a, restu, dukungan, nasehat yang diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Juni 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran ...	11
2.2.2. Konsep Pemasaran	13
2.2.3. Pengertian Jasa	15
2.2.4. Karakteristik Jasa	15
2.2.5. Kualitas Layanan	16
2.2.6. Dimensi Kualitas Layanan	18

2.2.7. Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan	20
2.3. Pengertian Pelayaran dan Perkapalan.....	21
2.3.1. Macam-macam Pelayaran	22
2.3.2. Kepuasan Pelanggan	23
2.3.3. Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	24
2.3.4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4. Kerangka Konseptual	30
2.5. Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.1.1. Definisi Operasional.....	32
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	35
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	36
3.2.1. Populasi	36
3.2.2. Sampel.....	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1. Jenis Data	38
3.3.2. Sumber Data.....	38
3.3.3. Pengumpulan Data	38

3.4. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	39
3.4.1. Teknik Analisis SEM.....	39
3.4.2. Asumsi Model SEM.....	40
3.4.3. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal.....	42
3.4.4. Evaluasi Model.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	47
4.1.1. Gambaran Umum PT Pelayaran Nasional Indonesia Surabaya	47
4.1.2. Lokasi Kantor PT PELNI Surabaya	48
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.1. Gambaran Umum Keadaan Responden.....	48
4.2.2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	50
4.2.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.3. Deskripsi Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	57
4.3.1. Uji Normalitas Sebaran dan Linieritas	57
4.3.2. Evaluasi Evaluasi atau <i>Outlier</i>	59
4.3.3. Deteksi <i>Multicollinierity</i> dan <i>Singularity</i>	60
4.3.4. Uji Validitas dan Realibilitas.....	60
4.3.5. Pengujian Model dengan <i>One-Step Approach</i>	64
4.3.6. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal.....	68
4.4. Pembahasan	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penumpang KM Tidar pada bulan Januari - Desember tahun 2009	4
Tabel 1.2 Data Komplain Penumpang KM Tidar tahun 2009.....	5
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Tangibles (X_1)	51
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Realibility (X_2)	52
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Responsiveness (X_3).	53
Tabel 4.7. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Assurance (X_4).....	54
Tabel 4.8. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Empathy (X_5).....	55
Tabel 4.9. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Attributes related to product (Y_1).....	56
Tabel 4.10. Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Attributes related to purchase (Y_2).....	57
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Normalitas	58
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Outlier Multivariate	59
Tabel 4.13. Faktor Loading dan konstruk dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	61
Tabel 4.14. Pengujian <i>Realibilty Consistency Internal</i>	62
Tabel 4.15. <i>Construct Realibility</i> dan <i>Variance Extrated</i>	63
Tabel 4.16. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Model <i>One- Step Approach – Base Model</i>	65

Tabel 4.17. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Model <i>One- Step Approach – Base Model</i>	67
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Kasualitas	68
Tabel 4.19. Faktor Dominan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Contoh Model Pengukuran Faktor Tangibles.....	40
Gambar 4.1. Model Pengukuran Kausalitas <i>One Step Approach</i>	65
Gambar 4.2. Model Pengukuran Kasualitas <i>One Step Approach</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X)
dan Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Normalitas
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Outlier
- Lampiran 5 Hasil Pengujian Validitas Standardize faktor loading dan
construct dengan *confirmatory factor analysis*
- Lampiran 6 Hasil Pengujian Reliabilitas *Consistency Internal*
- Lampiran 7 Hasil Pengujian *Construct Reliability* dan *Variance Extraced*
- Lampiran 8 Hasil Pengujian Kausalitas
- Lampiran 9 Faktor dominan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X)
dan Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Normalitas
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Outlier
- Lampiran 5 Hasil Pengujian Validitas Standardize faktor loading dan
construct dengan *confirmatory factor analysis*
- Lampiran 6 Hasil Pengujian Reliabilitas *Consistency Internal*
- Lampiran 7 Hasil Pengujian *Construct Reliability* dan *Variance Extraced*
- Lampiran 8 Hasil Pengujian Kausalitas
- Lampiran 9 Faktor dominan

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL LAUT KM. TIDAR MILIK
PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA
(Jalur Surabaya – Kalimantan)
SURABAYA**

Oleh:

LIKA HARDANI NURBANINGRUM

Abstraksi

Indonesia merupakan wilayah kepulauan yang memiliki 17.508 pulau terbentang dari sabang sampai merauke. Antara satu pulau dengan pulau yang lain dipisahkan oleh laut sehingga mobilitas penduduk dan barang sangat tergantung kepada transportasi yang tersedia baik darat, laut maupun udara. Transportasi memegang peranan yang sangat penting, oleh karena itu pembangunan transportasi diwujudkan untuk mewujudkan transportasi nasional yang terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman, cepat dan terjangkau, efektif dan efisien.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan asumsi bahwa seluruh penumpang kapal laut KM Tidar untuk menjadi responden telah sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti, sehingga jumlah sampel yang diestimasi yaitu antara 100-200. Adapun jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 112 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM diagram yang akan mempermudah untuk melihat pengaruh dimensi kualitas layanan seperti *tangibles*(X1) , *reliability*(X2), *responsiveness*(X3), *assurance* (X4), dan *emphaty*(X5) terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki atribut – atribut pembentuk seperti *attributes related to the product* (Y1) dan *attributes related to purchase* (Y2) yang akan diuji.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kapal laut KM Tidar milik PT Pelayaran Nasional Indonesia (jalur Surabaya-Kalimantan) Surabaya. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang baik akan menghasilkan persepsi dari pelanggan baik pula apabila karyawan dapat menggunakan kualitas layanan tersebut untuk menarik pelanggan maka akan sangat baik dalam kemajuan perusahaan.

Keywords: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan wilayah kepulauan yang memiliki 17.508 pulau (Nasution, 1996 : 17) terbentang dari sabang sampai merauke. Antara satu pulau dengan pulau yang lain dipisahkan oleh laut sehingga mobilitas penduduk dan barang sangat tergantung kepada transportasi yang tersedia baik darat, laut maupun udara. Transportasi memegang peranan yang sangat penting, oleh karena itu pembangunan transportasi diwujudkan untuk mewujudkan transportasi nasional yang terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman, cepat dan terjangkau, efektif dan efisien.

Semakin berkembangnya pertumbuhan penduduk, sektor jasa berperan penting bagi keberhasilan menjalankan fungsi suatu perekonomian dengan baik, dan berfungsi sebagai fasilitator dari kegiatan-kegiatan produksi barang manufaktur. Jasa dalam suatu perekonomian mutlak diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Jasa yang dinikmati masyarakat semakin meningkat jumlah dan jenisnya, dan salah satunya jasa infrastruktur seperti transportasi. Menurut lingkup pemasaran jasa, transportasi termasuk bentuk jasa dengan tindakan nyata yang diarahkan kepada pelanggan yang mengarah kepada fisik manusia [Darmawan, 2004 : 1]

Dengan banyaknya PT. Pelayaran akhir – akhir ini, dibutuhkan suatu strategi untuk dapat bertahan dalam persaingan ini. Kualitas layanan

adalah salah satu strategi yang diandalkan oleh PT. Pelayaran, buruknya kualitas layanan atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan akan mengakibatkan kerugian.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis disektor transportasi adalah dimana suatu perusahaan berusaha untuk menawarkan kualitas jasa dengan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Taraf kehidupan yang membaik, tingkat pendidikan dan kesejahteraan yang semakin meningkat membuat masyarakat menuntut penyediaan jasa pelayaran yang berkualitas.

Penciptaan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Dengan menciptakan kualitas layanan diharapkan tidak ada lagi pelanggan yang merasa kecewa atas kualitas layanan yang rendah.

Tinggi rendahnya mutu pelayanan jasa pelayaran yang disajikan oleh faktor – faktor sumber daya pelayaran dan interaksi kegiatan yang digerakkan melalui proses atau prosedur tertentu dalam memanfaatkan sumber daya yang ada.

Setiap pelanggan berhak menentukan baik dan buruknya kualitas layanan yang ditawarkan suatu perusahaan jasa yaitu PT. Pelayaran

Nasional Indonesia (Pelni). Menurut [Parasuraman, 1990] “*service quality is the customer perception's of the superiority of the service*”. Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan tentang keunggulan layanan untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut.

Untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian kualitas jasa yang terbaik terhadap penumpang. Keyakinan tersebut menyebabkan semakin banyak PT. Pelayaran yang berfokus pada kepuasan tinggi, karena para penumpang yang tidak puas mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik [Wahyudin, 2005].

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada penumpangnya demi menjaga kepercayaan yang telah diberikan kepada masyarakat selama ini, oleh karena itu sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas layanan maka pihak PT Pelayaran perlu mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan penumpang PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) atas pelayanan yang diberikan selama ini.

Penumpang yang merasakan kepuasan pelayanan akan menguntungkan pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) yaitu dapat menambah kesetiaan penumpang terhadap PT Pelayaran, sebaliknya ketidakpuasan yang dialami penumpang dapat merusak citra PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) dimata public khususnya bagi calon pemakai jasa [Wahyudin, 2005].

Data yang diperoleh dari PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) selama bulan Januari – Desember tahun 2009 pada KM. Tidar mengenai jumlah penumpang yang disajikan dalam bentuk tabel 1.1 sebagai berikut

Tabel 1.1

Data penumpang KM. Tidar pada bulan Januari – Desember tahun 2009

Triwulan I

BULAN	PENUMPANG
JANUARI	17152
FEBRUARI	8455
MARET	4410
JUMLAH	30017

Triwulan II

BULAN	PENUMPANG
APRIL	4332
MEI	3240
JUNI	2869
JUMLAH	10441

Triwulan III

BULAN	PENUMPANG
JULI	DOCK
AGUSTUS	2980
SEPTEMBER	2790
JUMLAH	5770

Triwulan IV

BULAN	PENUMPANG
OKTOBER	2327
NOVEMBER	2191
DESEMBER	1031
JUMLAH	5549

Sumber : PASASI PT Pelni Sby, 2009.

Berdasarkan data PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) bulan Januari sampai dengan Desember 2009 terdapat komplain yang disampaikan penumpang kepada PT Pelni yang berkaitan dengan ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan pelayaran yang diberikan PT Pelni, komplain tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2

Data komplain penumpang KM. TIDAR tahun 2009

Triwulan I

NO	BULAN	MASALAH	JUML KOMPLAIN
1	JANUARI	• Keterlambatan kapal	147
		• Persediaan air tawar terbatas	163
2	FEBRUARI	• Ketidakramahan karyawan	152
3	MARET	• Kurangnya fasilitas keamanan	115
JUMLAH			577

Triwulan II

NO	BULAN	MASALAH	JUML KOMPLAIN
1	APRIL	• Keterlambatan kapal	175
2	MEI	• Kurangna fasilitas keamanan	172
3	JUNI	• Persediaan air tawar terbatas	258
JUMLAH			605

Triwulan III

NO	BULAN	MASALAH	JUML KOMPLAIN
1	JULI	—	—
2	AGUSTUS	• Ketidakramahan karyawan	328
3	SEPTEMBER	• Keterlambatan kapal	369
JUMLAH			697

Triwulan IV

NO	BULAN	MASALAH	JUML KOMPLAIN
1	OKTOBER	• Persediaan air tawar terbatas	248
2	NOVEMBER	• Keterlambatan kapal	227
3	DESEMBER	• Kurangnya fasilitas keamanan	257
JUMLAH			732

Sumber : PASASI/ ARMADA PT Pelni cab Surabaya, 2009

Diindikasikan PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) kurangnya pelayanan pada fasilitas keamanan yang diberikan penumpang pada saat dikapal, keterlambatan kapal berangkat dan tiba yang disebabkan cuaca buruk atau kerusakan mesin, ketidakramahan karyawan dalam

memberikan pelayanan, dan kurangnya persediaan air tawar yang sering dikeluhkan oleh penumpang.

Dengan adanya permasalahan diatas PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) perlu mengidentifikasikan kebutuhan dan keinginan penumpang serta lebih memahami harapan-harapan penumpang agar mampu memuaskan penumpang.

Perusahaan transportasi laut untuk penumpang sebagian besar dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam hal ini adalah PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) telah merintis angkutan antar pulau sejak tahun 1952 dan kini sedang menghadapi persaingan dengan angkutan darat dan udara. Sejak tahun 1981 PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) mulai mengoperasikan kapal penumpang besar pertama yang tiba di Indonesia, hingga awal tahun 2009 ini jumlahnya telah mencapai 23 unit dengan berbagai tipe dan daya angkut. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang dan menciptakan kepuasan terhadap penumpang.

Fasilitas yang diberikan PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) KM. Tidar dalam menyediakan jasa angkutan laut telah memadai diantaranya terdapat musholla / gereja, tempat hiburan (band dan penyanyi), ruang konferensi, mini teater, ruang makan, poliklinik lengkap dengan dokter dan mantri serta untuk menjaga keamanan diatas kapal ditempatkan satpam dan polisi.

Menurut [Kotler dan Armstrong, 1996 : 583] mengatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, selain itu juga berpengaruh menciptakan keuntungan bagi badan usaha.

Menurut (Tjiptono, 1997) kepuasan ditentukan oleh beberapa faktor antara lain, faktor bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Fakta atau uraian tersebut diatas selanjutnya memotivasi penelitian dengan judul ***“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Laut KM. Tidar Milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia (jalur Surabaya – Kalimantan) Surabaya”***.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal KM. Tidar milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah apakah kualitas layanan

berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal KM. Tidar milik PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi manajemen PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) dalam menyusun kebijakan untuk menentukan kualitas layanan pada penumpang sehingga mereka mendapatkan kepuasan optimal.